

2023年3月28日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2023 年米国電気自動車エクスペリエンス (EVX) オーナーシップ調査<sup>SM</sup>

～Rivian R1T が全 15 モデル中トップの顧客満足度、MINI Cooper Electric がマスマーケットブランドでの  
トップ、米国 EV 市場では日本メーカーは振るわず～

CS (顧客満足度) に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン (本社: 米国ミシガン州 トロイ) は、現地時間 2 月 28 日に、**J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership Study<sup>SM</sup> (2023 年米国電気自動車エクスペリエンス調査<sup>SM</sup>)**の結果を発表した。

本年調査の総合満足度の平均スコアはプレミアム BEV セグメントが 756 ポイント、マスマーケット BEV セグメントが 730 ポイントとなった (1,000 ポイント満点)。

購入できるバッテリー式電気自動車 (BEV) の選択肢が増えるにつれ、ユーザー評価の重点は品質やスタイリングといった昔ながらの要素に移りつつある。今回、この傾向が最も顕著に見られたのが、プレミアム BEV セグメントの Rivian R1T とマスマーケット BEV セグメントの MINI Cooper Electric である。

Rivian R1T は、総合満足度スコア 794 ポイントで調査対象全モデル中、最も高い評価となった。特に”driving enjoyment(運転の楽しさ)”、“interior and exterior styling(内装・外装)”での評価が高かった。

MINI Cooper Electric は 782 ポイントでマスマーケット BEV セグメント中、最も高い評価となった。総合的な顧客満足度に与える影響度が最も大きい”vehicle quality and reliability(車両品質と信頼性)”での高評価が結果につながった。

### プレミアムとマスマーケットの違いが顕著に

- マスマーケット BEV セグメントでは 3 年連続で”infotainment(インフォテインメント)”に関する不具合指摘が最も多かった (19.2 PP100 ※車両 100 台当たり 19.2 箇所の不具合指摘数)。
- プレミアム BEV セグメントでは”squeaks and rattles(低級音)” (17.5 PP100) 及び”exterior(外装)” (13.6 PP100) に関する不具合指摘が多かった。
- プレミアム BEV セグメントとマスマーケット BEV セグメントで評価に最も差があったのは”availability of public charging stations(充電ステーションの充実度)”だった。これはテスラ独自の充電ネットワークに大きな影響を受けた結果である。プレミアム BEV セグメントの全体平均の顧客満足度スコアが 589 ポイントであったのに対し、マスマーケット BEV セグメントの全体平均は大きく下回る 341 ポイントであった。

### 「牽引」が EV ピックアップトラックユーザーの満足度向上に影響

- 本年より、EV ピックアップトラックに特有の「牽引」に関する質問が新たに加わった。興味深いことに、EV ピックアップトラックを牽引に使用したことがある EV ピックアップトラックユーザー (779 ポイント) の方が、牽引に使用したことがないユーザー (753 ポイント) よりも総合満足度が高かった。
- ファクター別に見ると、”battery range(航続距離)” (635 ポイント/617 ポイント) 及び “accuracy of stated battery range(航続距離の表示精度)” (707 ポイント/680 ポイント) で、牽引経験のあるユーザーの評価が牽引経験のないユーザーの評価を上回った。

- 牽引により航続距離が減少しても満足度が低下していないことから、牽引が航続距離に与える影響についてメーカーから顧客に積極的に説明をすることで、ユーザーの期待に応え、満足度向上につながっていることが推測される。

### 新規ユーザーを取り巻く環境の変化

- 初めてバッテリー式電気自動車（BEV）を購入した人（新規ユーザー）は、2022年の74%から+11%の85%となった。特に新型モデルが多いマスマーケット BEV セグメントでは新規ユーザーの増加幅が大きく、2022年の67%から89%に急増した。
- BEVを選択する消費者が増える一方で、新規ユーザー（756ポイント）が既存ユーザー（749ポイント）の満足度を上回ったファクターは、「車両品質と信頼性」のみであった。
- 購入を決めた主な理由を見ると、マスマーケット BEV セグメントでは新規顧客の約7割（68%）が「維持費が低い」及び「税額控除／税制上の優遇措置」を挙げているのに対し、プレミアム BEV セグメントでは新規顧客の7割以上（75%）が「走行性能」を挙げている。

### **J.D. パワー ジャパン 代表取締役社長 兼 オートモーティブ部門 部門長 山本浩二のコメント**

米国でのEV市場の急成長を受けて、本調査のランキング対象 BEV モデル数は2022年の10モデルから15モデルと大きく拡大しています。この動きは、特にマスマーケット BEV セグメントで顕著で、BEV市場がアーリーアダプターからアーリーマジョリティへとシフトし始めている傾向が見られます。

マスマーケット BEV セグメントでは、先進装備や走行性能といった強みは既に当たり前となりつつあります。マジョリティのオーナーは運転の楽しさや安全性・テクノロジーだけでなく車両品質や信頼性の高さを求めています。今後さらに拡大が見込まれるEV市場は、これらのマジョリティのオーナーに支えられていくことになるでしょう。各メーカーはしっかりと車両品質や信頼性を造り込んでいく必要があると言えます。

日本市場はアメリカ市場と比較して、EV市場の拡大は遅れていますが、昨年日産と三菱が発売した軽EVをきっかけに、一気に量販価格帯のEVのシェアが拡大しつつあります。先行するアメリカの状況を踏まえながら、先進性や航続距離のアピールだけでなく、車両品質や信頼性の改善をしっかりと進め、顧客満足度の高い安価なEVを日本市場に投入できるように取り組んでいくべきと考えています。

### **J.D. パワー 2023年米国電気自動車エクスペリエンス顧客満足度 No.1 を発表**

総合満足度ランキングは下記の通り。

【プレミアム BEV セグメント】（ランキング対象5モデル）

**第1位：Rivian R1T（794ポイント）**

第2位：Tesla Model 3（759ポイント）

【マスマーケット BEV セグメント】（ランキング対象10モデル）

**第1位：MINI Cooper Electric（782ポイント）**

第2位：Kia EV6（762ポイント）

第3位：Ford Mustang Mach-E（742ポイント）

※PHEV セグメントは社内基準を満たさなかったため本年はランキング不成立。

## 《J.D. パワー 2023 年 米国電気自動車エクスペリエンス (EVX) オーナーシップ調査<sup>SM</sup> 概要》

本年調査は、2022 年および 2023 年型車のバッテリー式電気自動車 (BEV) またはプラグインハイブリッド車 (PHEV) を購入したユーザーを対象に、電気自動車の所有体験に関する顧客満足度を聴取している。

米国の主要な EV ドライバーアプリメーカーであり調査会社でもある PlugShare 社と共同で実施し、今年で 3 回目となる。

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に、1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。

■実施期間：2022 年 8 月～12 月

■調査対象：2022 年および 2023 年型車の BEV または PHEV を購入したユーザー ■調査回答者数：7,073

顧客満足度を構成する 10 ファクターは下記の通り：

accuracy of stated battery range(航続距離の表示精度), availability of public charging stations(充電ステーションの充実度), battery range(航続距離), cost of ownership(所有総コスト), driving enjoyment(運転の楽しさ), ease of charging at home(自宅充電のしやすさ), interior and exterior styling(内装・外装), safety and technology features(安全性と先進装備), service experience(サービス), vehicle quality and reliability(車両品質と信頼性)

\* 本報道資料は現地時間 2023 年 2 月 28 日に米国で発表されたリリースを要約したものです。原文リリースは[こちら](https://www.jdpower.com/business/press-releases/2023-us-electric-vehicle-experience-evx-ownership-study)  
<https://www.jdpower.com/business/press-releases/2023-us-electric-vehicle-experience-evx-ownership-study>

\* J.D. パワーが調査結果を公表する全ての調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【ご注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

### 《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. パワー ジャパン

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel : 03-6809-2996 E-mail : [release@jdpa.com](mailto:release@jdpa.com)

PlugShare について：

カリフォルニア州エルセグンドに本拠地を置く PlugShare は、EV インフラストラクチャについて世界で最も包括的な調査を行っている企業である。同社が開発した世界で最も人気のある EV ドライバーアプリ「PlugShare」アプリは、iOS、Android および Web に対応しており、北米では多くのドライバーが使用、また世界中で 100 万人以上の EV ドライバーが使用している。PlugShare は、EV に関する高度なデータツール、レポート、カスタムコンサルティング、包括的な調査を自動車メーカー、公共事業会社、充電ネットワーク会社、政府、およびその他の EV 業界関係者に提供している。同社は、世界最大の EV ドライバー調査パネルである PlugInsights を有しており、現在のメンバー数は 63,000 人以上を誇る。

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

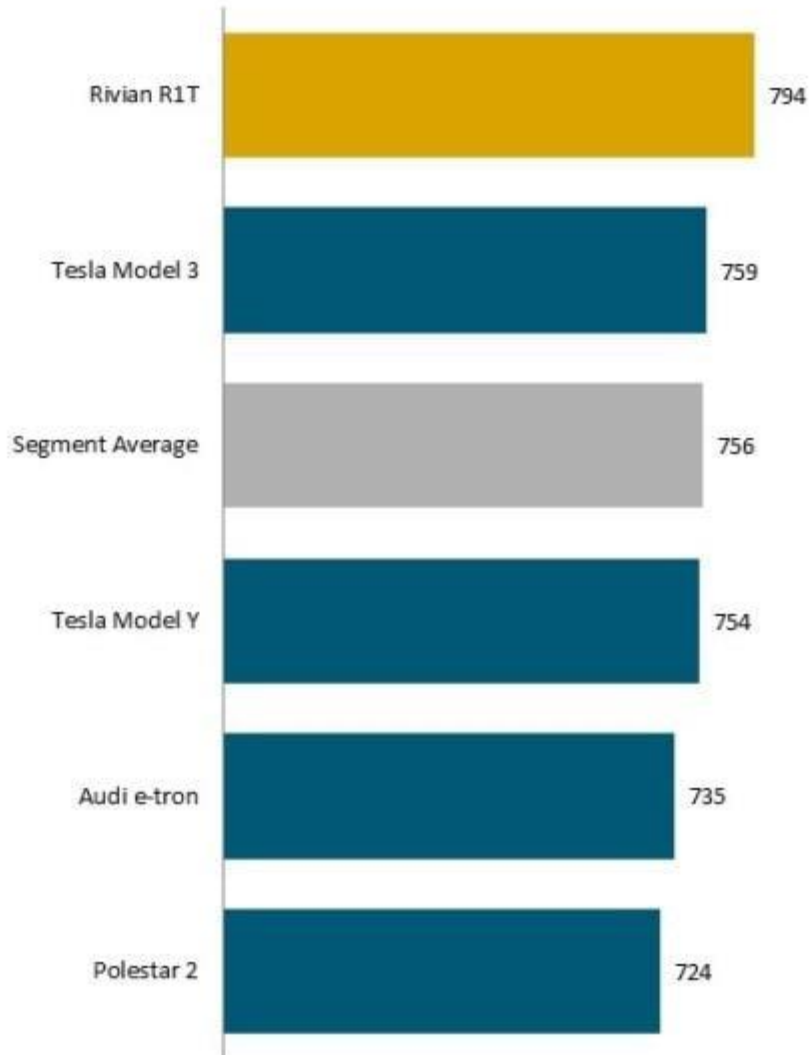
J.D. パワーは、北米、ヨーロッパ、アジア太平洋にオフィスを構えています。事業内容の詳細については、<https://japan.jdpower.com/ja> をご覧ください。

# J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Premium Battery Electric Vehicles



Source: J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership Study<sup>SM</sup>

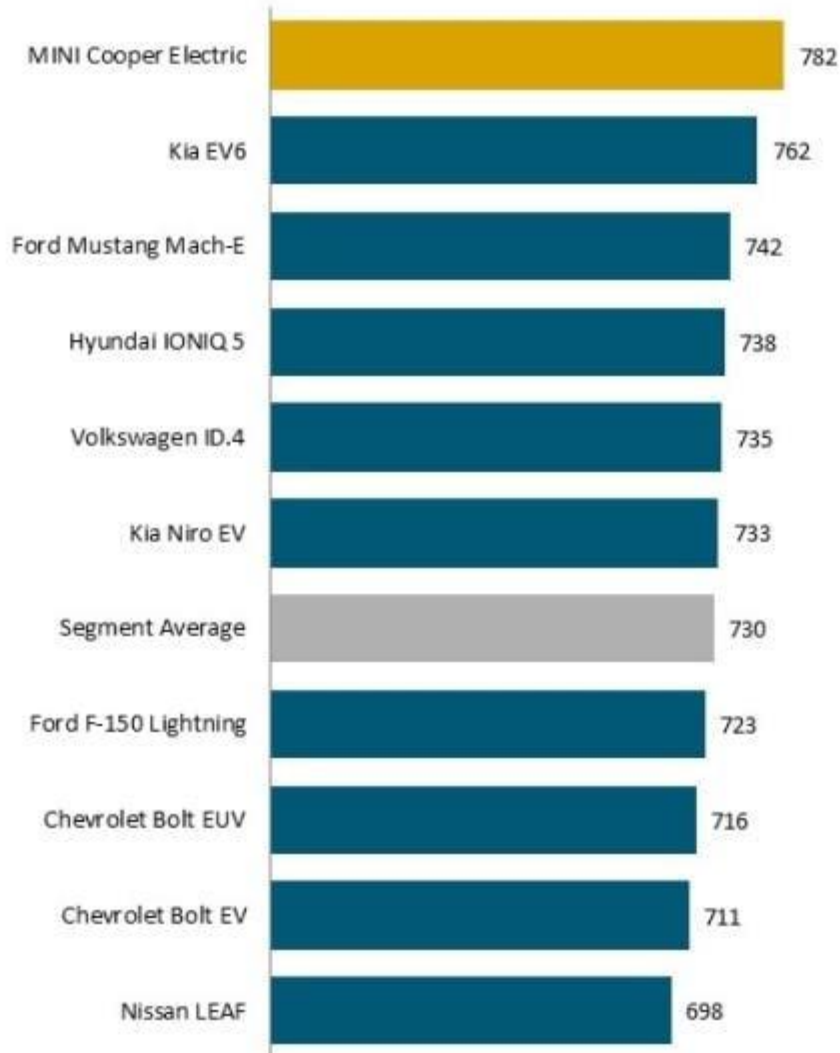
Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.

# J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership Study<sup>SM</sup>

## Overall Customer Satisfaction Index Ranking

(Based on a 1,000-point scale)

### Mass Market Battery Electric Vehicles



Source: J.D. Power 2023 U.S. Electric Vehicle Experience (EVX) Ownership Study<sup>SM</sup>

Charts and graphs extracted from this press release for use by the media must be accompanied by a statement identifying J.D. Power as the publisher and the study from which it originated as the source. Rankings are based on numerical scores, and not necessarily on statistical significance. No advertising or other promotional use can be made of the information in this release or J.D. Power survey results without the express prior written consent of J.D. Power.